

TOUR DU LỊCH ĐI BỘ MIỄN PHÍ CHO KHÁCH PHÁP NGỮ: MÔ HÌNH THỰC HÀNH KỸ NĂNG NGÔN NGỮ VÀ NGHỀ NGHIỆP CHO SINH VIÊN CHUYÊN NGÀNH DU LỊCH, KHOA TIẾNG PHÁP, TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ, ĐẠI HỌC HUẾ

Trương Tiến Dũng*

Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế

Nhận bài: 16/07/2018; Hoàn thành phản biện: 10/08/2018; Duyệt đăng: 22/04/2019

Tóm tắt: Sinh viên học ngoại ngữ chuyên ngành du lịch rất cần được thực hành kỹ năng ngôn ngữ và nghề nghiệp. Do đó, xây dựng mô hình "Tour du lịch đi bộ miễn phí cho khách Pháp ngữ" hứa hẹn sẽ là mô hình thực hành rất thiết thực dành cho họ. Cụ thể, họ sẽ được nâng cao năng lực ngôn ngữ và trau dồi kỹ năng nghề nghiệp thông qua việc được đào tạo, tập huấn và thực hành những kỹ năng như thiết kế tour, hướng dẫn du lịch, quảng bá sản phẩm và quản trị trong một nhóm được chọn lọc. Sau đó, tour đã được thiết kế, quảng bá, thực hành hướng dẫn và được kiểm tra, đánh giá, nhận xét bởi một du khách Pháp ngữ. Mô hình sẽ được điều chỉnh phù hợp và sẽ được áp dụng cho sinh viên các khoá tiếp theo.

Từ khoá: Du lịch, đào tạo, kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng ngôn ngữ, mô hình thực hành

1. Mở đầu

Sinh viên học ngoại ngữ nói chung, sinh viên ngoại ngữ học chuyên ngành du lịch nói riêng, rất cần có cơ hội để thực hành kỹ năng ngôn ngữ và nghề nghiệp. Ở trường đại học, họ được cung cấp kiến thức và kỹ năng ngoại ngữ và du lịch. Cụ thể, theo chương trình đào tạo đại học đối với ngành Ngôn ngữ Pháp của trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế áp dụng từ năm học 2016-2017 dành cho sinh viên chuyên ngành du lịch Khoa Tiếng Pháp thì trong hai năm học đầu tiên, sinh viên được rèn luyện các kỹ năng ngôn ngữ (nghe, nói, đọc, viết, ngữ pháp, ngữ âm, từ vựng, dịch) với tổng cộng 56/100 tín chỉ thuộc về khối kiến thức giáo dục chuyên nghiệp. Ở hai năm cuối, họ được trang bị thêm các kiến thức và kỹ năng về du lịch: chiếm 24/100 tín chỉ. Như vậy, hai nhóm kỹ năng ngôn ngữ và hướng dẫn du lịch mà sinh viên được cung cấp lần lượt chiếm 56% và 24% trên tổng số thời lượng học chuyên ngành (Chương trình đào tạo, 2016).

Mặt khác, theo điều tra của tác giả Nguyễn Văn Hoàng (2018, tr. 28-29) liên quan đến các yếu tố để trở thành một hướng dẫn viên tiếng Pháp giỏi với 50 người trả lời gồm sinh viên năm thứ ba, thứ tư và một số cựu sinh viên Khoa Tiếng Pháp thì có đến 82% người trả lời muốn trở thành hướng dẫn viên du lịch. Ngoài ra, khi được hỏi về các yếu tố này thì đến 40/50 người cho rằng kỹ năng ngoại ngữ là yếu tố rất quan trọng. Thứ hai là kỹ năng giao tiếp, thứ ba là kỹ năng giải quyết vấn đề. Yếu tố kiến thức là yếu tố thứ tư được sinh viên và cựu sinh viên xem rất là quan trọng, chiếm 70%. Tuy nhiên, khi được hỏi về học phần Hướng dẫn viên du lịch đã học thì đa số sinh viên và cựu sinh viên cho rằng thời gian thực hành không đủ, họ không được tiếp xúc với du khách và không được trang bị đầy đủ kiến thức về văn hoá, lịch sử. Đa số những sinh

* Email: ttdung@hueuni.edu.vn

viên đã tốt nghiệp phải tự học khi hành nghề. Hơn nữa, sinh viên không hài lòng vì nội dung môn học hạn chế và không đáp ứng yêu cầu của nghề hướng dẫn viên sau này của họ (Nguyễn Văn Hoàng, 2018, tr. 29).

Hơn nữa, sau năm học thứ ba, sinh viên còn được đi thực tập ở một cơ sở hoạt động du lịch trong thời gian bốn tuần, chiếm 5 tín chỉ (Chương trình đào tạo, 2016). Tuy nhiên, thời gian thực tập lại không giúp ích nhiều cho sinh viên (Công Huyền Tôn Nữ Ý Nhiễm, 2016). Theo khảo sát của tác giả này với 26 sinh viên thuộc khoa Tiếng Pháp, trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế vừa kết thúc đợt thực tập vào mùa hè năm 2016 thì thiếu kỹ năng nghề nghiệp là khó khăn lớn nhất mà các thực tập sinh gặp phải (Công Huyền Tôn Nữ Ý Nhiễm, 2016, tr. 84). Khó khăn thứ hai là kỹ năng ngôn ngữ: thực tập sinh không thể giao tiếp trôi chảy với du khách nói tiếng Pháp, thậm chí họ còn không tự tin để giao tiếp (Công Huyền Tôn Nữ Ý Nhiễm, 2016).

Những phân tích trên cho thấy tầm quan trọng của hai kỹ năng, kỹ năng ngôn ngữ và kỹ năng nghề nghiệp đối với sinh viên học chuyên ngành du lịch của Khoa Tiếng Pháp, trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế. Đồng thời, các phân tích cũng chỉ ra rằng sinh viên còn yếu hai kỹ năng này. Do đó, chúng tôi muốn tìm một mô hình thực hành nghề giúp sinh viên có thể trau dồi cả kỹ năng ngôn ngữ lẫn kỹ năng nghề nghiệp. Đối với sinh viên, mô hình nhắm đến phải giúp họ hạn chế tối đa kinh phí cũng như không phải vi phạm pháp luật vì họ mới chỉ là sinh viên, chưa thể có những giấy tờ theo quy định của pháp luật như thẻ hướng dẫn viên du lịch, chương trình tham quan, hợp đồng với công ty lữ hành. Đối với khách du lịch, ngoài vấn đề kinh phí, mô hình này cũng phải có những điểm mới lạ, hấp dẫn họ so với các chương trình du lịch do các công ty du lịch giới thiệu. Nó cần tạo điều kiện cho du khách khám phá những nét khác biệt trong cuộc sống thường ngày của người dân địa phương phù hợp với xu thế du lịch chậm đang được yêu thích hiện nay. Chính vì vậy, mô hình du lịch đi bộ miễn phí dành cho khách Pháp ngữ (*Francophone free walking tours*, sau đây xin gọi tắt là FFWT) đã được nghiên cứu lựa chọn. Trong khuôn khổ bài báo này, tôi sẽ giới thiệu quá trình hình thành cũng như phân tích giai đoạn chuẩn bị của mô hình này, bao gồm ba phân đoạn tuyển lựa sinh viên, tập huấn đào tạo và chạy thử chương trình. Tiếp đó, ý kiến của các sinh viên tham gia dự án của như du khách tham gia thử chương trình cũng sẽ được điều tra. Từ đó, những yêu cầu điều chỉnh sẽ được thực hiện để chương trình có thể vận hành tốt cho giai đoạn tiếp theo.

2. Cơ sở lý luận

Phần này tập trung phân tích hai thành tố của đề tài: phương pháp học dựa trên kỹ năng (*competences-based learning*) và chương trình du lịch đi bộ miễn phí dành cho khách Pháp ngữ (FFWT) trước khi kết hợp chúng thành một mô hình hỗ trợ đào tạo đại học.

2.1. Kỹ năng: định nghĩa, phân loại và phương pháp học

Kỹ năng có thể được định nghĩa đơn giản như là "[T]he ability to do something successfully or efficiently" (khả năng thực hiện thành công hay hiệu quả một việc gì đó) (Từ điển Oxford trực tuyến, 2018). Còn trong môi trường giáo dục đại học, kỹ năng được hiểu là "good performance in diverse, authentic contexts based on the integration and activation of knowledge, rules and standards, techniques, procedures, abilities and skills, attitudes and

values" (hiệu suất [làm việc] tốt trong hoàn cảnh thực tế, đa dạng, dựa trên sự tích hợp và kích hoạt kiến thức, quy tắc và tiêu chuẩn, kỹ thuật, phương pháp, khả năng và kỹ xảo, thái độ và giá trị) (Sánchez & Ruiz, 2008, tr. 29). Định nghĩa này cho thấy kỹ năng là sự tổng hoà của nhiều yếu tố giúp cho người học, sau khi học xong, có thể áp dụng và giải quyết các yêu cầu công việc thực tế. Định nghĩa này cũng có thể được áp dụng vào chương trình đào tạo đại học, chuyên ngành du lịch.

Các nghiên cứu về kỹ năng trong ngành du lịch, theo Åberg (2017, tr. 22), có thể được chia thành hai nhóm phương pháp: nhóm 1 tập trung vào các loại hình kỹ xảo liên quan đến các tình huống trong du lịch và nhóm 2 tập trung vào việc giáo dục đại học về du lịch đáp ứng yêu cầu kiến thức của ngành du lịch. Nghiên cứu của chúng tôi kết hợp cả hai nhóm phương pháp này. Cụ thể, chúng tôi sẽ đề xuất một mô hình thực hành giúp trang bị cho sinh viên các kỹ năng ngôn ngữ và nghề nghiệp đáp ứng yêu cầu của công việc trong lĩnh vực du lịch.

Có nhiều cách phân loại kỹ năng, theo quan điểm của các đối tượng khác nhau (xem bảng 1). Trong giáo dục đại học, kỹ năng có thể được chia làm ba nhóm: nhóm kỹ năng công cụ (*instrumental competences*), nhóm kỹ năng giao tiếp (*interpersonal competences*) và nhóm kỹ năng hệ thống (*systemic competences*) (Sánchez & Ruiz, 2008, tr. 29). Kỹ năng công cụ được xem như là các công cụ giúp đạt được một mục đích cuối cùng còn kỹ năng giao tiếp chỉ các khả năng khác nhau giúp con người có thể tương tác với người khác. Kỹ năng hệ thống liên quan đến việc am hiểu một tổng thể hay một hệ thống. Nhóm kỹ năng này đòi hỏi phải kết hợp khả năng tưởng tượng, sự nhạy bén và khả năng xem xét sự liên kết giữa các bộ phận cấu thành của một hệ thống (Sánchez & Ruiz, 2008).

Nếu xem xét theo quan điểm của các người chủ sở hữu lao động trong lĩnh vực du lịch thì Zehrer và Mössenlechner (2009) đề xuất phân chia các kỹ năng thành bốn nhóm: nhóm kỹ năng nghề nghiệp và phương pháp luận (*professional and methodological competencies*), nhóm kỹ năng xã hội và giao tiếp (*social and communicative competencies*), nhóm kỹ năng cá nhân (*personal competencies*) và nhóm kỹ năng định hướng hoạt động và hành động (*activity and action-oriented competencies*). Những người chủ sở hữu lao động này làm việc ở các tổ chức du lịch, khách sạn, nhà hàng, nhà tổ chức sự kiện, những nhà marketing, quan hệ công chúng, hãng lữ hành, công ty vận tải và một số doanh nghiệp khác (Zehrer & Mössenlechner, 2009, tr. 276). Nhóm kỹ năng nghề nghiệp và phương pháp luận liên quan đến khả năng hoàn thành các công việc một cách có phương pháp, trong đó quan trọng nhất, theo những người trả lời, lần lượt là các kỹ năng ngôn ngữ, khả năng nắm vững khái niệm và khả năng giải quyết vấn đề (Zehrer & Mössenlechner, 2009, tr. 277). Nhóm kỹ năng xã hội và giao tiếp chỉ khả năng hợp tác và giao tiếp với người khác, trong đó quan trọng nhất là khả năng giao tiếp tổng thể và khả năng thuyết phục (*ibid.*). Nhóm kỹ năng cá nhân là khả năng tự phê bình, tự xem xét giá trị, thái độ và lý tưởng của bản thân, trong đó được đánh giá rất quan trọng lần lượt là các khả năng tự tạo động cơ cho bản thân và mong muốn học hỏi, sự cam kết với bản thân và khả năng làm việc dưới áp lực (Zehrer & Mössenlechner, 2009, tr. 279). Nhóm kỹ năng định hướng hoạt động và hành động chỉ khả năng vận hành tất cả kiến thức về mặt giao tiếp xã hội, các giá trị và ý tưởng cá nhân đồng thời kết hợp tất cả các loại kỹ năng. Trong lĩnh vực du lịch, quan trọng nhất là các khả năng đưa ra sáng kiến, sự chủ động và tính sáng tạo (xem thêm Zehrer & Mössenlechner, 2009).

Shariff, Kayat và Abidi (2014) lại phân chia các kỹ năng theo góc nhìn của một nhóm đối tượng nhỏ hơn trong lĩnh vực du lịch: mong muốn của 196 nhà quản lý nhân sự trong lĩnh vực lưu trú cao cấp bốn và 5 sao ở Malaysia về các kỹ năng sinh viên cần được trang bị khi tốt nghiệp. Ba tác giả này liệt kê tổng cộng 40 kỹ năng, sau đó phân tích và chia thành ba nhóm nhưng lại không nêu rõ các nhóm bao gồm những kỹ năng nào. Họ chia ra ba nhóm: nhóm kỹ năng tự đem lại hiệu quả (*self-effectiveness competencies*), nhóm kỹ năng lãnh đạo (*leadership competencies*) và nhóm kỹ năng quản lý (*management competencies*) (Shariff *et al.*, 2014, tr. 1997). Trong nhóm kỹ năng tự đem lại hiệu quả, các kỹ năng được mong đợi nhất lần lượt là kỹ năng chăm sóc khách hàng, độ tin cậy, tính chuyên nghiệp, khả năng giao tiếp, khả năng linh hoạt, hội nhập và tính sáng tạo (Shariff *et al.*, 2014, tr. 1995). Thuộc nhóm kỹ năng lãnh đạo là các kỹ năng giao tiếp, giải quyết xung đột, động cơ làm việc, cung cấp thông tin, hỗ trợ nhân viên, uỷ quyền, giải quyết vấn đề, tư vấn và giám sát (Shariff *et al.*, 2014, tr. 1996). Còn các kỹ năng lập kế hoạch và tổ chức, xác định rõ mục tiêu của công ty, kiểm tra nguồn lực, thiết lập kỷ luật, chuẩn bị ngân sách và lập kế hoạch chiến lược là các kỹ năng được mong chờ nhất trong nhóm kỹ năng quản lý (Shariff *et al.*, 2014).

Việc trang bị kỹ năng cho sinh viên, nhất là những kỹ năng sẽ giúp họ hoàn thành tốt công việc sau khi ra trường, đã trở thành yêu cầu bức thiết của giáo dục đại học. Do đó, môi trường giáo dục cần chú trọng đến việc dạy-học dựa trên kỹ năng. Phương thức học dựa trên kỹ năng thể hiện ở việc phát triển các kỹ năng chính cần thiết (kỹ năng công cụ, giao tiếp và hệ thống) và các kỹ năng chuyên biệt của từng ngành nghề cùng với việc cung cấp các kiến thức chuyên ngành phù hợp với đời sống cá nhân và đời sống nghề nghiệp của mỗi sinh viên (Zehrer & Mössenlechner, 2009, tr. 33). Hơn nữa, phương pháp học dựa trên kỹ năng phù hợp với hệ thống đào tạo theo tín chỉ của Châu Âu trong đó sinh viên phải tập trung tối đa để học tập hiệu quả nhằm đạt được hay phát triển các kỹ năng đưa ra trong thời gian quy định (Zehrer & Mössenlechner, 2009, tr. 33). Theo phương pháp này, sinh viên là người chủ động việc học của mình nên phải có động cơ học tập và sự giám sát, cũng như cần phát triển các chiến lược nhận thức và mục tiêu để học tập. Quá trình dạy-học dựa trên kỹ năng chịu sự tác động của nhiều nhân tố: lãnh đạo trường đại học, bộ phận tổ chức hành chính, đội ngũ giáo viên và bản thân sinh viên. Quá trình này cũng cần có bốn yếu tố cơ bản để đạt được các kỹ năng: chiến lược và các phương pháp dạy-học, hình thức dạy-học, giám sát và đánh giá (Zehrer & Mössenlechner, 2009, tr 39-40).

Những phân tích trên cũng chỉ ra tầm quan trọng của kỹ năng ngôn ngữ đối với sinh viên nếu muốn hoàn thành tốt công việc sau khi ra trường (Sánchez & Ruiz, 2008; Zehrer & Mössenlechner, 2009). Kỹ năng ngôn ngữ, hay chính xác hơn là khả năng ngoại ngữ, chỉ khả năng giao tiếp bằng hình thức nói và viết qua việc sử dụng một hay hơn một ngôn ngữ không phải tiếng mẹ đẻ (Sánchez & Ruiz, 2008, tr. 195). Kỹ năng này đóng vai trò quan trọng trong việc giao tiếp trong bối cảnh quốc tế cũng như giúp người học phát triển kỹ năng đa dạng văn hoá trong bối cảnh xã hội có nhiều người đến từ nhiều nền văn hoá và từ các cộng đồng ngôn ngữ khác nhau cùng sống và làm việc với nhau (Sánchez & Ruiz, 2008, tr. 196). Kỹ năng ngôn ngữ cũng chính là một trong những kỹ năng mà mô hình của chúng tôi nhắm đến.

Bảng 1. Một số cách phân chia các kỹ năng chính

Cách phân chia	Theo góc nhìn của giáo dục đại học (Sánchez & Ruiz, 2008)		Theo góc nhìn của chủ sở hữu lao động trong lĩnh vực du lịch (Zehrer & Mössenlechner, 2009)		Theo góc nhìn của các nhà quản lý nhân sự trong lĩnh vực lưu trú cao cấp (Shariff, Kayat & Abidin, 2014)	
Thành tố cấu thành	kỹ năng công cụ	nhận thức, phương pháp luận, kỹ thuật, <i>ngôn ngữ</i>	kỹ năng nghề nghiệp và phương pháp luận	<i>ngôn ngữ</i> , nắm vững khái niệm, giải quyết vấn đề	kỹ năng tự đem lại hiệu quả	chăm sóc khách hàng, độ tin cậy, tính chuyên nghiệp, giao tiếp,
	kỹ năng giao tiếp	cá nhân, xã hội	kỹ năng xã hội và giao tiếp	giao tiếp tổng thể, thuyết phục	kỹ năng lãnh đạo	giao tiếp, giải quyết xung đột, động cơ làm việc, cung cấp thông tin, hỗ trợ nhân viên
	kỹ năng hệ thống	tổ chức, tinh thần dân thân, khả năng lãnh đạo.	kỹ năng cá nhân	tự tạo động cơ cho bản thân và mong muốn học hỏi, sự cam kết với bản thân, làm việc dưới áp lực	kỹ năng quản lý	lập kế hoạch và tổ chức, xác định rõ mục tiêu của công ty, kiểm tra nguồn lực, thiết lập kỷ luật, chuẩn bị ngân sách,
			kỹ năng định hướng hoạt động và hành động	đưa ra sáng kiến, chủ động, sáng tạo		

2.2. Hình thức du lịch đi bộ miễn phí: Mô hình rèn luyện kỹ năng ngôn ngữ và du lịch

Hình thức du lịch miễn phí được xem là ý tưởng tiên phong của Chris Sandeman được đưa ra vào năm 2003 (Stach, 2017, tr. 80). Hình thức này đem lại lợi ích cho cả du khách, cộng đồng địa phương, hướng dẫn viên và cả ngành du lịch. Thực vậy, sứ mệnh của hình thức du lịch miễn phí là đảm bảo cho mọi du khách, dù ngân sách nhiều hay ít, đều có thể trải nghiệm các chuyến tham quan đẳng cấp thế giới tại nhiều thành phố còn cộng đồng địa phương thì được hỗ trợ, hướng dẫn viên thì khẳng định được tiếng nói của mình, ngành du lịch thì kỳ vọng có thị trường mới (Neweuropetours). Trang web của tổ chức này giới thiệu tour tham quan 19 thành phố, đa số ở Châu Âu. Tuy nhiên, các tour mới chỉ được giới thiệu bằng 3 ngôn ngữ: Anh, Tây Ban Nha và Đức. Ngoài ra còn có công ty Freetour, cung cấp cho hơn 250 thành phố trên 90 nước trên thế giới bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha. Công ty này tổ chức nhiều loại tour khác nhau như tour đi bộ, đi xe máy, xe buýt, tour chạy bộ, tour tham quan ban đêm,... Còn theo thống kê của trang Freetoursnetwork, trang web giới thiệu toàn bộ các tour miễn phí trên thế giới thì hiện nay có 276 tours ở 200 thành phố thuộc 73 nước trên 6 châu lục. Ở Việt Nam, trong web này ghi nhận 5 tổ chức du lịch ở 3 thành phố: Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh và Hội An.

Còn theo khảo sát của chúng tôi trên Internet thì đến thời điểm hiện tại cũng có khá nhiều mô hình du lịch đi bộ miễn phí ở nhiều thành phố du lịch nổi tiếng của Việt Nam. Tiên phong cho mô hình này là công ty Vietravel với các tour du lịch đi bộ miễn phí ở Hà Nội, Quảng Ninh, Đà Nẵng, Huế, Thành phố Hồ Chí Minh. Riêng mô hình đi bộ miễn phí nhằm giúp sinh viên rèn luyện kỹ năng ngôn ngữ và kỹ năng nghề nghiệp thì hiện tại có Saigon Free Walking Tours của Đại học Hoa Sen được thực hiện từ năm 2014, Danang Free Walking Tours do sinh viên Đà Nẵng hướng dẫn. Hai chương trình du lịch được hướng dẫn bằng tiếng Anh. Ngoài ra, còn có tổ chức phi lợi nhuận Hanoi free tour guides được thành lập và vận hành từ năm 2010 bởi các sinh viên và cựu sinh viên. Tổ chức này cung cấp dịch vụ hướng dẫn miễn phí bằng mười ngôn ngữ khác nhau: ngoài tiếng Việt, tiếng Anh, còn có tiếng Pháp, tiếng Trung, tiếng Nhật, tiếng Hàn, tiếng Đức, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Ý, tiếng Nga.

Phần điều tra trên cho thấy hình thức đi bộ miễn phí nhằm mục đích rèn luyện kỹ năng hướng dẫn du lịch cho sinh viên đã được áp dụng tại Việt Nam nhưng ngôn ngữ được sử dụng là tiếng Pháp thì còn ít. Hơn nữa, ở quy mô tổng thể, chúng tôi cũng chưa tìm thấy nghiên cứu nào về mô hình đi bộ miễn phí để thực hành nghề ở Việt Nam.

Trên đây là những lý do thúc đẩy chúng tôi tiến hành nghiên cứu mô hình tour du lịch đi bộ miễn phí dành cho khách Pháp ngữ để giúp sinh viên chuyên ngành du lịch, Khoa Tiếng Pháp, Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế rèn luyện kỹ năng ngôn ngữ và kỹ năng nghề nghiệp bao gồm kỹ năng thiết kế tour, hướng dẫn du lịch, quảng bá sản phẩm, điều hành tour.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Giới thiệu sơ lược về mô hình

Mô hình FFWT là mô hình rèn luyện kỹ năng ngôn ngữ và kỹ năng nghề nghiệp dành cho sinh viên hệ tiếng Pháp chuyên ngành Du lịch của Khoa Tiếng Pháp – Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh và Khoa Tiếng Pháp – Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế do hai nhóm giảng viên của hai khoa trên phối hợp thực hiện. Theo dự kiến, dự án sẽ được kéo dài từ 05/09/2017 – 05/09/2018 và được CREFAP (Trung Tâm Tiếng Pháp Châu Á – Thái Bình Dương) hỗ trợ theo những thỏa thuận ban đầu. Hai nhóm sinh viên tiến hành công việc theo kế hoạch chung nhưng lại tiến hành độc lập theo điều kiện tại mỗi địa phương. Trong khuôn khổ của báo cáo này, tôi chỉ trình bày phần việc liên quan đến công việc của dự án tại Huế.

Dự án tại Huế do bản thân tác giả cùng cô Công Huyền Tôn Nữ Ý Nhiệm phụ trách. Đầu tiên, chúng tôi thông báo về dự án cho các bạn sinh viên năm vừa mới học xong năm thứ 2 và thứ 3, nghĩa là về mặt lý thuyết đã được trang bị khá đầy đủ về khả năng ngôn ngữ. Sau đó, những sinh viên muốn tham gia dự án trải qua hai phần kiểm tra: phần kiểm tra ngôn ngữ: 04 kỹ năng trong vòng 90 phút, tương đương trình độ DELF B1 tiếng Pháp và phần phỏng vấn kiến thức, kỹ năng nghề về thiết kế tour, hướng dẫn du lịch, quảng bá sản phẩm, điều hành tour theo nhu cầu của ứng viên trong vòng 15 phút bằng tiếng Việt. Sau khi kiểm tra, chúng tôi đã chọn được 13 sinh viên nhưng sau đó một sinh viên xin nghỉ nên danh sách cuối cùng còn 12 người. Nhóm này sau đó đã được phân nhỏ theo mong muốn thực hành kỹ năng nghề ban đầu của họ. Tiếp đó, chương trình tham quan đi bộ được sinh viên thiết kế, được giáo viên phụ trách góp ý, chỉnh sửa. Chương trình tham quan sau đó được kiểm tra thực địa bởi giáo viên, các sinh viên khác nhau thực hành hướng dẫn thử tại các điểm khác nhau có trong chương trình. Tiếp theo,

các kỹ năng ngôn ngữ, kỹ năng hướng dẫn du lịch, kiến thức của sinh viên lại được chỉnh sửa thêm lần nữa. Sau đó, chúng tôi đã mời một người bạn Pháp đóng vai khách du lịch để trải nghiệm và góp ý cho chương trình tour.

Sau khi được thử nghiệm, vì lí do khách quan cả từ phía giáo viên hướng dẫn lẫn sinh viên tham gia, dự án phải tạm dừng ở khâu chuẩn bị, nghĩa là chúng tôi chưa thực sự giới thiệu, quảng bá mô hình FFWT này với du khách Pháp ngữ. Chúng tôi chỉ mới tạo ra một trang Facebook cho dự án.

3.2. Phương pháp nghiên cứu

Chúng tôi đã tiến hành điều tra bằng bảng hỏi với du khách người Pháp đã tham gia kiểm tra tour cũng như với 12 sinh viên đã tham gia dự án.

Bảng hỏi cho du khách người Pháp được thiết kế giống như phiếu đánh giá dành cho khách du lịch sau khi kết thúc tour. Ngoài phần thông tin cá nhân, chúng tôi tập trung hỏi về chất lượng của chương trình tham quan, về hướng dẫn viên, về hứng thú của khách với chuyến tham quan. Các câu hỏi này với các tiêu mục được đánh giá theo thang độ Likert 5 mức độ: xuất sắc, rất tốt, tốt, trung bình và chưa đạt. Ở phần cuối phiếu đánh giá, du khách cho ý kiến về điều làm ông ấy thích nhất và ít thích nhất trong chương trình tham quan.

Đối với 12 sinh viên đã tham gia mô hình, chúng tôi đã gửi thư điện tử nhờ họ điền phiếu điều tra trên Google Forms. Phiếu điều tra gồm 2 phần: phần thông tin cá nhân (giới tính và nghề nghiệp hiện tại) và phần câu hỏi liên quan đến dự án FFWT. Phần thứ hai điều tra nhận định của người trả lời về những kỹ năng ngôn ngữ và kỹ năng nghề du lịch đã được trau dồi. Nhiều loại câu hỏi khác nhau đã được sử dụng trong phiếu điều tra này, một số câu hỏi có hơn một lựa chọn. Do mô hình của chúng tôi áp dụng cho sinh viên chuyên ngành du lịch của Khoa Tiếng Pháp - Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế nên bản điều tra của chúng tôi chỉ tập trung phân chia các kỹ năng cần điều tra thành ba nhóm: kỹ năng ngôn ngữ, kỹ năng nghề nghiệp và các kỹ năng, yếu tố khác. Kỹ năng ngôn ngữ bao gồm bốn kỹ năng: nghe, nói, đọc, viết. Kỹ năng nghề nghiệp liên quan đến các nghề mà sinh viên đã đăng ký được rèn luyện từ khi mới tham gia dự án: hướng dẫn du lịch, thiết kế tour, quảng bá tour, điều hành tour. Các yếu tố khác gồm kiến thức văn hoá lịch sử, sự tự tin và khả năng giải quyết vấn đề.

4. Kết quả nghiên cứu

Đối với du khách người Pháp, về chất lượng của chương trình tham quan gồm 04 mục, ông đánh giá rất tốt nhịp độ tham quan và an toàn giao thông còn tính độc đáo và sự hợp lý của các điểm tham quan được đánh giá tốt. Về phần hướng dẫn viên, trong 4 mục, ông cho rằng họ xuất sắc trong việc tổ chức và có thái độ thân thiện. Trình độ tiếng Pháp chỉ được đánh giá ở mức tốt còn kiến thức về điểm tham quan thì mới ở mức trung bình. Liên quan đến hứng thú của khách, khách đánh giá phong cảnh thiên nhiên rất đẹp, người dân và phong tục ở mức tốt còn lịch sử và văn hoá chỉ ở mức trung bình. Còn mục ẩm thực, trong chương trình dự kiến sẽ mời khách thưởng thức ẩm thực chay nhưng trong buổi khảo sát, vị khách này bận việc nên về sớm, không thưởng thức được nên ông bỏ trống mục này. Điều khiến khách thích thú nhất trong chương trình tham quan này là được đi bộ, tránh xa những con đường đông đúc và được nghe những lời giải thích, những giai thoại. Điều ông ít thích nhất là không hiểu được những tên của

các vị vua, các anh hùng được kể đến. Ông cũng mong muốn được thưởng thức một vài loại trái cây được bán ở chợ, xa lạ với du khách nước ngoài.

Về phần 12 sinh viên đã tham gia dự án, 50% là nữ, 50% là nam. Hiện tại, theo kết quả khảo sát, có 04 người đang làm hướng dẫn viên du lịch (chiếm 1/3 số người trả lời), 01 người làm lễ tân khách sạn, 01 người bán hàng có sử dụng tiếng Pháp, 01 người làm trong lĩnh vực du lịch có sử dụng tiếng Pháp, 01 người làm marketing, 01 người làm trợ lý và 02 người đang chưa có việc làm. Như vậy, tổng cộng có 7/12 người đang sử dụng tiếng Pháp trong công việc, 6/12 người đang làm trong lĩnh vực du lịch. Đặc biệt, cả 04 sinh viên đang làm hướng dẫn viên du lịch đều đã đăng ký thực hành kỹ năng hướng dẫn khi tham gia mô hình. Cụ thể, về kỹ năng nghề nghiệp, có đến 10/12 sinh viên (chiếm 83,3%) muốn được thực hành nghề hướng dẫn du lịch. Các nghề tiếp theo mà người trả lời muốn thực hành lần lượt là thiết kế tour (9/12 người, 75%), marketing (7/12 người, 58,3%) và điều hành tour (4/12 người, 33,3%).

Về kỹ năng ngôn ngữ, 11/12 sinh viên (chiếm 91,7%) muốn được thực hành kỹ năng Nói. Các kỹ năng khác lần lượt là Nghe (10/12 người, 83,3%), Đọc và Viết cùng được chọn bởi 2/12 người (chiếm 16,7%). Như vậy, những người tham gia mô hình này mong muốn được thực hành nhất là hai kỹ năng Nói và Nghe. Kết quả này cũng phù hợp với kỹ năng nghề mà họ đã chọn: nghề hướng dẫn du lịch tập trung nhiều vào việc rèn luyện kỹ năng Nói và Nghe.

Khi được hỏi về mức độ hài lòng với các kỹ năng đã được thực hành, nhìn chung sinh viên hài lòng (xem bảng 2). Về kỹ năng ngôn ngữ, kỹ năng Nói với tỉ lệ 91,7% người đăng ký thực hành từ đầu thì 41,7% hài lòng, 25% rất hài lòng và 0,83% hoàn toàn hài lòng. Với kỹ năng Nghe, 83,3% người đăng ký thực hành từ đầu thì có 50% hài lòng, 16,7% rất hài lòng và 0,83% hoàn toàn hài lòng. Về kỹ năng Đọc, 59,13% hài lòng và rất hài lòng. Về kỹ năng Viết, 66,7% người trả lời hài lòng, 33,4% ít hoặc hoàn toàn không hài lòng. Điều này cũng dễ hiểu vì hai kỹ năng sau ít người đăng ký và đặc thù của mô hình thực hành cũng tập trung vào kỹ năng Nghe - Nói nhiều hơn.

Còn với kỹ năng nghề, những nghề sinh viên mong muốn thực hiện từ khi tham gia đều đem lại cho họ sự hài lòng. Cụ thể, phần thực hành nghề hướng dẫn viên nhận 50% sự hài lòng, 16,7% rất hài lòng và 16,7% hoàn toàn hài lòng. Phần thực hành nghề thiết kế tour cũng nhận được 67,53% sự hài lòng. Hai phần thực hành nghề marketing và điều hành tour ít đem lại sự hài lòng hơn (lần lượt là 41,7% và 53,8%) do mô hình mới chỉ dừng lại ở khâu chuẩn bị chương trình tham quan, chưa hoạt động thực tế nên chưa được quảng bá và cũng chưa cần có sự điều hành. Ngoài ra, còn có sự không nhất quán trong câu trả lời của người được điều tra. Ví dụ, người trả lời số 10, đăng ký thực hành nghề hướng dẫn viên, thiết kế tour, marketing lại đưa nhận xét về mức độ hài lòng đối với nghề điều hành tour; nên kết quả là chọn "hoàn toàn không hài lòng".

Ngoài kỹ năng ngôn ngữ và nghề nghiệp, 100% người được hỏi trả lời đã học được các yếu tố, kỹ năng khác, bao gồm: kiến thức văn hoá lịch sử, sự tự tin và khả năng giải quyết vấn đề. Trong thực tế, trước khi tiến hành kiểm tra chương trình tour, chúng tôi đã yêu cầu các bạn sinh viên phải tự trang bị cho mình thêm kiến thức văn hoá lịch sử địa phương. Sau đó, trong quá trình kiểm tra tour, bản thân tác giả cũng là một hướng dẫn viên du lịch, đã đóng vai là du khách hiệu kỳ, đặt nhiều câu hỏi và đưa ra các tình huống giả định để các bạn sinh viên trả lời,

giải quyết. Sau đó, chúng tôi còn yêu cầu các bạn sinh viên bổ sung những điều đã tiếp thu được trong chuyến kiểm tra tour vào một tài liệu tham khảo chung dành cho cả nhóm. Chính vì vậy, toàn bộ sinh viên tham gia đều đã có thêm kiến thức, đều cảm thấy tự tin khi hướng dẫn và có khả năng giải quyết một số vấn đề có thể xảy ra khi hành nghề.

Bảng 2. Mức độ hài lòng đối với các kỹ năng đã được thực hành

Kỹ năng	Hoàn toàn không hài lòng (%)	Ít hài lòng (%)	Hài lòng (%)	Rất hài lòng (%)	Hoàn toàn hài lòng (%)
Kỹ năng ngôn ngữ					
Nghe	0,83	16,7	50,0	16,7	0,83
Nói		25,0	41,7	25,0	0,83
Đọc	0,83	25,0	58,3	0,83	
Viết	16,7	16,7	66,7		
Kỹ năng nghề nghiệp					
Hướng dẫn viên		16,7	50,0	16,7	16,7
Thiết kế tour		25,0	41,7	0,83	25,0
Điều hành tour	0,83	58,3	16,7	16,7	
Marketing		41,7	41,7	0,83	0,83

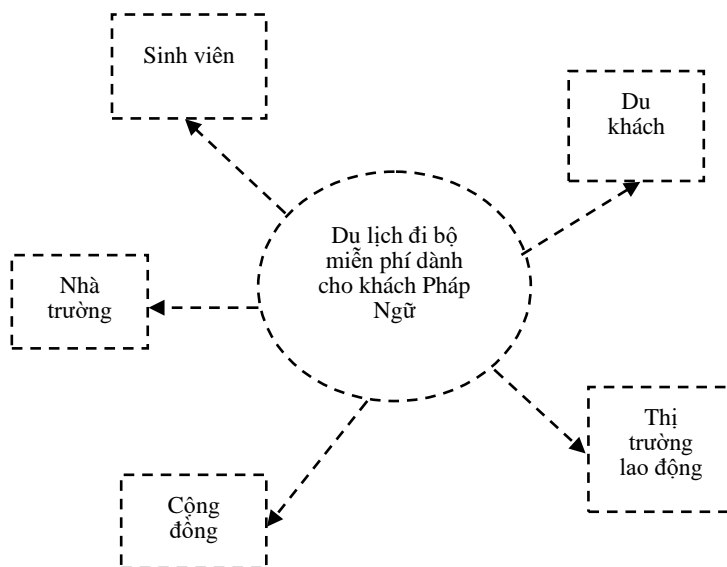
5. Thảo luận và đề xuất

Kết quả nghiên cứu cho thấy cả sinh viên tham gia dự án và du khách trải nghiệm chương trình tham quan đều hài lòng. Sinh viên thụ hưởng mô hình FFWT thì được thực hành kỹ năng ngôn ngữ và kỹ năng nghề. Họ thấy được những mặt yếu, mặt mạnh của mình để khắc phục, cải thiện hoặc phát huy như đánh giá của du khách. Họ tiếp thu được một số kiến thức, kỹ năng mà có thể trường học chưa trang bị đầy đủ. Họ cũng đã có cơ hội tiếp xúc thực tế với du khách nên cũng hứng khởi hơn, càng tự tin hơn khi giao tiếp. Tuy nhiên, du khách cũng nhận xét rằng hiểu biết về văn hoá lịch sử của sinh viên còn hạn chế, chương trình tham quan còn chưa giới thiệu đậm nét các nét văn hoá đặc trưng của địa phương. Chúng tôi sẽ tiếp tục hoàn thiện chương trình và trang bị thêm các kiến thức văn hoá lịch sử cho sinh viên.

6. Kết luận

Kết quả khảo sát đã chỉ ra những ưu điểm của mô hình FFWT đối với sinh viên chuyên ngành du lịch, Khoa Tiếng Pháp, Trường Đại học Ngoại Ngữ, Đại Học Huế trong việc thực hành kỹ năng ngôn ngữ và kỹ năng nghề nghiệp. Sinh viên sau khi ra trường, cùng với những kỹ năng được nhà trường trang bị, đã được cung cấp thêm hoặc đã cải thiện những kỹ năng chính giúp họ tự tin đi vào môi trường lao động chuyên nghiệp. Nhà trường cũng có thể xem đây như là một mô hình giáo dục bổ trợ cần thiết. Còn sinh viên cũng sẽ trở thành lực lượng bổ sung có chất lượng cho thị trường lao động trong lĩnh vực du lịch ở địa phương. Như vậy, việc áp dụng mô hình du lịch đi bộ miễn phí như một mô hình giáo dục đã là giá trị tăng thêm cho loại hình du lịch này. Về phía du khách, khi trải nghiệm mô hình du lịch đi bộ này, họ có cơ hội khám phá những nét đặc trưng văn hoá địa phương, mà đôi khi họ không có được nếu tham gia vào

các loại hình du lịch khác. Đối với cộng đồng địa phương, một số thợ thủ công, nhà hàng sẽ tham gia vào dự án, qua đó tăng thêm thu nhập. Loại hình du lịch đi bộ này cũng không gây tác hại cho môi trường.



Biểu đồ 1. Các đối tượng thụ hưởng của mô hình FFWT

Tóm lại, những thử nghiệm bước đầu với mô hình FFWT đã thành công. Mô hình thực hành này đem lại lợi ích cho nhiều đối tượng thụ hưởng khác nhau (xem hình 1) nên sẽ được chúng tôi đề xuất cải thiện và áp dụng cho sinh viên các năm tiếp theo.

Tài liệu tham khảo

Åberg, K.G. (2017). *Anyone could do that” - Nordic perspectives on competence in tourism*. Unpublished doctoral dissertation. Umeå: Umeå University.

Công Huyền Tôn Nữ Ý Nhiệm (2016). Stage en entreprise des étudiants de la filière du Tourisme: Défis et perspective. Le cas du departement de français de l’école supérieure de langues étrangères (ESLE) de Hué. *Synergies Pays riverains du Mékong*, 8, 77-87.

Đại học Ngoại Ngữ, Đại Học Huế (2016). *Chương trình đào tạo đại học Ngành Ngôn ngữ Pháp*. Truy cập ngày 18/8/2018 trên trang <http://hucfl.edu.vn/vi/index.php/tin-tuc/chuong-trinh-dao-tao-cac-nam>.

Nguyễn Văn Hoàng (2018). *Les éléments nécessaires pour devenir un bon guide en français*. Mémoire de fin d’études universitaires (KLTN). Université de Hué, École Supérieure de Langues Étrangères.

Stach, S. (2017). Narrating Jewish history in free walking tours – warsaw as a case study. *Kultura Popularna*, 1(50), 76-91.

Sánchez, A.V., & Ruiz, M.P. (2008). *Competence-based learning: A proposal for the assessment of generic competences*. Bilbao: University of Deusto.

Shariff, N.M., Kayat, K., & Abidin, A.Z. (2014). Tourism and hospitality graduates competencies: Industry perceptions and expectations in the Malaysian perspectives. *World Applied Sciences Journal*, 31(11), 1992-2000.

Zehrer, A., & Mössenlechner, C. (2009). Key competencies of tourism graduates: The employers' point of view. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 9(3-4), 266-287.

English Oxford living dictionaries. Trích xuất từ: <https://en.oxforddictionaries.com/definition/competence>.

Sandemans new Europe. Trích xuất từ: <https://www.neweuropetours.eu/main/en/home#about-us>.

Free your world. Trích xuất từ: <https://www.freetour.com>.

Wix.com. Trích xuất từ: <http://www.freetoursnetwork.com>.

Hanoi free tour guides, Hanoi little ambassadors. <http://hanoifreetourguides.com/about-us/>.

"FRANCOPHONE FREE WALKING TOURS": PRATICAL MODEL OF LANGUAGE AND PROFESSIONAL COMPETENCES FOR STUDENTS OF TOURISM, FACULTY OF FRENCH, UNIVERSITY OF FOREIGN LANGUAGES, HUE UNIVERSITY

Abstract: Students learning foreign languages in tourism need to practice their language and professional competences. Therefore, the "Francophone Free Walking Tours" model promises to be a very necessary practice model for them. Specifically, they will improve their language competences and practice their professional competences such as tour design, tour guide, product promotion and management in a selective team. After that, the tour was designed, promoted, practiced by students and was tested, reviewed, evaluated by a Francophone traveler. The model will be adjusted appropriately and will be applied to students in the next courses.

Key words: Tourism, training, professional competence, language competence, practice model